



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 12/2014

## Skilmálar við kaup á vörum á vefversluninni curvy.is

### I.

#### Erindið

Þann 12. mars 2013, barst Neytendastofu erindi Neytendasamtakanna þar sem kvartað var yfir viðskiptaháttum Curvy ehf., rekstraraðila vefverslunarinnar curvy.is. Tóku samtökin fram að þau hefðu veitt ofangreindri vefverslun og viðskiptaháttum hennar athygli þar sem þeir virtust ekki samræmast að fullu lögum um þess háttar verslanir.

Í skilmálum á vefsíðu verslunarinnar sé að finna eftirfarandi upplýsingar varðandi skilarétt: „*Við bjóðum uppá 14 daga skilarétt gegn framvísun kvittunar. Við endurgreiðum ekki vöru (nema að um galla sé að ræða) en þú getur skipt í eitthvað annað og fengið innleggsnótu á þessum tíma.*“ Skilmálinn brjóti gegn 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, en þau lög gildi um viðskipti sem gerð séu gegnum síðuna. Samkvæmt þeirri grein skuldbindi samningur um t.a.m. kaup í gegnum internet ekki neytanda fyrir en fjórtán dögum frá gerð slíks samnings. Samkvæmt 2. mgr. sömu greinar sé seljanda jafnframt gert skylt að endurgreiða kaupverð án nokkurs kostnaðar vilji neytandi falla frá samningi, en í slíku tilviki beri neytanda að endursenda seljanda vöruna. Jafnframt sé seljanda skylt að upplýsa neytanda um þennan rétt sinn, sbr. 5. tl. 1. mgr. 5. gr. sömu laga.

Það sé samkvæmt framansögðu ekki í samræmi við umrædd ákvæði að takmarka skilarétt á vörum við það að skipta í aðra vöru eða að fá innleggsnótu, heldur beri Curvy að endurgreiða kaupverðið fari neytandi fram á það og ennfremur beri versluninni að upplýsa neytanda um þann rétt.

Í skilmálunum sé að finna eftirfarandi upplýsingar varðandi skilarétt á útsöluvörum: „*Ekki er hægt að skila útsöluvörum heldur aðeins skipta í aðra útsöluvöru á meðan útsala stendur yfir. Vara sem er komin á 25% afslátt eða meira flokkast sem útsöluvara.*“ Eins og áður hafi verið vikið að komi fram í 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000 að hafi neytandi notfært sér rétt sinn skv. 1.



mgr. til þess að falla frá samningi innan fjórtán daga frá gerð hans sé seljanda skylt að endurgreiða honum án nokkurs kostnaðar þær greiðslur sem hann hafi innt af hendi.

Af framansögðu sé því ljóst að það samrýmist ekki lögum nr. 46/2000 að krefjast þess að skipt sé í aðra útsöluvöru og að takmarka skilaréttinn við að útsala standi yfir heldur beri Curvy að endurgreiða neytanda þær greiðslur sem hann hafi innt af hendi fari neytandi fram á það innan fjórtán daga frá gerð samnings. Verði ekki annað séð en að umrædd lagaregla gildi fullum fetum um útsöluvörur rétt eins og vörur sem seldar séu á fullu verði.

Á grundvelli þessa sé farið fram á að Neytendastofa grípi til viðeigandi aðgerða.

## **II. Málsmeðferð**

### **1.**

Erindi Neytendasamtakanna var sent Curvy til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 20. mars 2013. Þá var tekið fram af hálfu stofnunarinnar að auk fyrrgreindra lagaákvæða gætu ákvæði 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 og 5. gr., 1. mgr. 8. gr., 9. gr. og 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, átt við um þá háttsemi sem kvartað væri yfir.

Svar Curvy barst með bréfi, dags. 27. mars 2013. Í bréfinu er tekið fram að vefverslunin curvy.is hafi verið stofnuð árið 2012 til þess að auka við framboð verslunarinnar Curvy sem staðsett sé að Nóatúni 17. Við gerð viðskiptaskilmála vegna vefverslunarinnar hafi gagnrýnislaust verið notast við sambærilega skilmála annarra verslana í samskonar starfsemi.

Ekki hafi verið fengin aðstoð eða lögfræðileg ráðgjöf í tengslum við gerð eða heimfæringu þessara skilmála og enn hafi ekki verið kvartað eða gerðar athugasemdir við efni þeirra fyrr en með tilvísuðu bréfi.

Curvy sé ljúft og skylt að gera breytingar á viðskiptaskilmálum sínum til samræmis við gildandi lög og reglur á hverjum tíma. Vinna við slíka endurskoðun sé þá þegar hafin. Curvy vilji engu að síður taka fram að félaginu misbjóði starfsaðferðir Neytendasamtakanna og Neytendastofu og telji að verið sé að fara offari í málinu. Félagið Curvy sé ungt að árum og þrífist af einkaframtakinu einu. Vart verði séð af efni kvörtunarinnar að atbeina opinberra stofnana þurfi til svo leiðréttu megi setningar í almennum viðskiptaskilmálum. Jafnvel þó atvinnuskapandi sé. Þá séu tilvísanir Neytendastofu um margvísleg brot á lögum nr. 57/2005, ómaklegar. Öllum ávítum í þá veru að verið sé að blekkja neytendur og/eða verið sé að brjóta gegn góðum viðskiptaháttum sé harðlega mótmælt enda slíkar tilvísanir með öllu órökstuddar.



Hafi Neytendasamtökin skoðun á viðskiptaskilmálum félagsins eða starfsaðferðum ætti vitanlega að beina óformlegu erindi til viðkomandi um að gera viðeigandi leiðréttingar. Ekki sé að sjá að á heimasíðu Neytendasamtakanna eða Neytendastofu sé að finna aðstoð eða annað fyrir ólöglærða til að setja upp skilmála vegna vefverslana. Curvy muni gera viðeigandi breytingar á viðskiptaskilmálum sínum í samræmi við athugasemdir Neytendasamtakanna og sjái Neytendastofa frekari meinbug á, sbr. lagatilvísanir í bréfi stofnunarinnar, megi koma slíkum athugasemdum beint til Curvy.

## 2.

Bréf Curvy var sent Neytendasamtökunum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 5. apríl 2013. Engar athugasemdir bárust. Með tölvubréfi Neytendastofu, dags. 21. maí 2013, var afstöðu Neytendasamtakanna leitað um það hvort samtökin hygðust skila frekari athugasemdum eða skýringum. Með tölvubréfi Neytendasamtakanna, dags. 27. maí 2013, var þeirri afstöðu komið á framfæri að samtökin teldu ekki þörf á frekari athugasemdum eða skýringum.

## 3.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 28. maí 2013, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Í bréfinu var að finna upptalningu á gögnum málsins.

## III.

### Niðurstaða

## 1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Neytendasamtakanna vegna viðskiptahátta vefverslunarinnar curvy.is. Beindist kvörtunin að því að ekki væri virtur réttur neytenda til að falla frá kaupum og til endurgreiðslu þegar fallið væri frá slíkum kaupum eins og kveðið er á um í lögum nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Með bréfi Neytendastofu var einnig vakin athygli á því að viðskiptahættir Curvy gætu einnig varðað við ákvæði laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, þar sem í skilmálum væri ekki að finna réttar upplýsingar um lögbundinn réttindi neytenda og upplýsingar væru ekki að finna um rétt til að falla frá kaupum, afpöntun eða skilarétt. Væru slíkir viðskiptahættir til þess fallnir að vera óréttmætir.

Af hálfu Curvy var því haldið fram að félagið hefði enga lögfræðilega aðstoð fengið við gerð viðskiptaskilmála og hefði eingöngu notast við fyrirmyndir frá öðrum söluaðilum í sambærilegri viðskiptastarfsemi. Fyrirtækið vilji sýna samstarfsvilja og sé ljúft og skylt að breyta viðskiptaskilmálum sínum til samræmis við ákvæði laga.



## 2.

Í II. kafla laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, er fjallað um upplýsingaskyldu seljanda. Í 5. gr. er fjallað um skyldu seljanda til að veita upplýsingar.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 5. gr. eru svohljóðandi:

*„Neytandi á rétt á eftirfarandi upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur, sem lög þessi taka til, er gerður:*

- 1. Nafn og heimilisfang seljanda.*
- 2. Helstu eiginleikar vöru eða þjónustu sem samningurinn fjallar um.*
- 3. Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnaður, ef það á við.*
- 4. Fyrirkomulag á greiðslum, afhendingu og hvenær hún fer fram.*
- 5. Réttur til að falla frá samningi, sbr. þó ákvæði 10. gr.*
- 6. Kostnaður við að nota fjarskiptaaðferð þar sem hann er reiknaður á annan hátt en sem grunnjald.*
- 7. Gildistími tilboðsins og tilboðsverðsins.*
- 8. Lágmarksgildistími samningsins.*

*Upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.”*

Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir að um sé að ræða skyldu seljanda til að veita neytendum að lágmarki þær upplýsingar sem taldar séu upp í 1. – 8. tölul. 1. mgr. Ákvæðið felur því ekki í sér tæmandi talningu á þeim upplýsingum sem veita skal við húsgöngu- eða fjarsölu. Við mat á því hvaða upplýsingar skuli tilgreina telur Neytendastofa því að hafa verði einnig hliðsjón af ákvæðum laga nr. 57/2005.

Ákvæði 8. gr. laganna er í III. kafla þeirra sem ber heitið réttur neytanda til að falla frá samningi o.fl.

Ákvæði 1. og 2. mgr. 8. gr. eru svohljóðandi:

*„Húsgöngu- og fjarsölusamningur skuldbindur ekki neytanda fyrr en fjórtán dögum frá gerð hans og er neytanda heimilt að falla frá samningi innan þess frests án þess að tilgreina nokkra ástæðu eða greiðslu viðurlaga.*

*Hafi neytandi notfært sér rétt sinn skv. 1. mgr. er seljanda skylt að endurgreiða honum án nokkurs kostnaðar þær greiðslur sem hann hefur innt af hendi. Slík endurgreiðsla skal fara*



*fram eins fljótt og kostur er og eigi síðar en eftir þrjátíu daga. Neytanda ber að skila eða endursenda seljanda vöruna. Eingöngu er heimilt að krefja neytanda um greiðslur vegna beins kostnaðar við að skila vörunni.“*

Í umfjöllun um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna segir m.a. að þar komi fram eitt af grundvallaratriðum um vernd neytenda þegar samningur er gerður utan fastrar starfsstöðvar. Eðli þessa réttar sé sambærilegur og áður hafi verið kveðið á um eldri lögum. Framangreindur réttur neytanda breyti í engu réttindum hans og skyldu seljanda samkvæmt ákvæðum annarra laga, t.d. úrræðum sem hann kann að hafa samkvæmt ákvæðum laga um lausafjárkaup og skaðsemisábyrgð.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fara fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr., sem er í III. kafla, er svohljóðandi:

*„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“*

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir séu líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.–g. lið 1. mgr. eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Þá segir í 2. mgr. 9. gr. laganna:

*„Viðskiptahættir eru villandi ef ekki er greint frá upplýsingum sem telja má að almennt skipti máli fyrir neytendur eða þeim er leynt og þær eru til þess fallnar að hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti.“*



Skv. ákvæðinu teljast viðskiptahættir villandi ef fyrirtæki leynir upplýsingum sem skipta máli við ákvörðun um að eiga viðskipti eða þær eru veittar á óljósan eða margræðan hátt. Í greinargerð með ákvæðinu kemur fram að hafa megi þau atriði til hliðsjónar sem tilgreind eru í 1. mgr.

Ákvæði 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005 hljóðar svo:

*„Ef fyrirtæki hyggst auglýsa eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum vegna tiltekinnar vöru eða þjónustu skal það, eftir því sem við á og að teknu tilliti til auglýsingamiðilsins sem nýttur er, veita upplýsingar um:*

- a. helstu eiginleika vörunnar eða þjónustunnar,*
- b. nafn og heimilisfang fyrirtækis,*
- c. greiðslutilhögun, afhendingu og framkvæmd samnings, víki þessi atriði frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*
- d. meðferð kvörtunarmála gagnvart fyrirtækinu, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*
- e. rétt til að falla frá kaupum, afþöntun eða skilarétt hafi neytendur slíkan rétt, víki meðferðin frá því sem tíðkast í starfsgreininni,*
- f. endanlegt verð, þ.m.t. virðisaukaskatt og önnur opinber gjöld.“*

Þrátt fyrir að í ákvæðinu sé sérstaklega tiltekið að ofangreindra upplýsinga skuli getið í auglýsingum tekur það einnig til vefsíðna þar sem vörur eða þjónusta fyrirtækja eru kynntar og eftir atvikum seldar enda vísar ákvæðið einnig til annarra slíkra viðskiptaaðferða. Meginreglan er sú að allar upplýsingar sem skipta neytendum verulegu máli skulu koma fram. Ákvæðið leggur að mestu sömu upplýsingaskyldu á fyrirtæki og ákvæði 5. gr. laga nr. 46/2000, að frátöldu ákvæði d. liðar.

### 3.

Í erindi Neytendasamtakanna er kvartað yfir viðskiptaháttum vefverslunarinnar curvy.is þar sem verslunin uppfylli ekki skilyrði laga með því að takmarka skilarétt neytenda. Neytendum standi endurgreiðslur ekki til boða líkt og kveðið sé á um í lögum nr. 46/2000 auk þess sem neytendur séu ekki upplýstir um rétt sinn til að falla frá samningi. Þá sé skilaréttur neytenda takmarkaður enn frekar þegar um útsöluvörur sé að ræða.

Ákvæði 1. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000 veitir neytanda þann rétt að falla frá samningi innan fjórtán daga frá gerð hans. Er sá réttur neytandans skýr nema að um sé að ræða undanþágur sem gert er grein fyrir í 10. gr. laganna. Slíkar undanþágur koma ekki til álita í máli þessu. Af þeim sökum getur Curvy ekki takmarkað rétt neytanda til endurgreiðslu sem keypt hefur vöru í vefverslun félagsins. Neytandi nýtur réttar til að falla frá samningi án þess að þurfa að tilgreina nokkra ástæðu, hvort sem vara er gölluð eða að áhugi á kaupum á viðkomandi vöru er einfaldlega



ekki lengur til staðar. Að vísa til þess að félagið hafi ekki notið lögfræðilegrar aðstoðar eða ráðgjafar við gerð viðskiptaskilmála og að notast hafi verið við sambærilega skilmála annarra verslana í samskonar starfsemi leysir félagið ekki undan þeirri ábyrgð að fylgja settum lögum og reglum. Að bera fyrir sig þekkingar- eða kunnáttuleysi leysir fyrirtækið heldur ekki undan ofangreindri ábyrgð þess. Í skilmálum vefverslunarinnar curvy.is er tekið fram að framangreint gildir hvort sem um sé að ræða venjulegar vörur fyrirtækisins eða útsöluvörur. Er engin greinarmunur gerður í lögum nr. 46/2000 á því hvort um útsöluvörur eða aðra vöru sé að ræða. Réttur neytandans er sá sami óháð því hvort vara beri tiltekna afsláttarþóentu eða ekki.

Eins og fram kemur í erindi Neytendasamtakanna eru neytendur ekki upplýstir um rétt sinn til að falla frá kaupum og virðast skilmálar vefverslunarinnar enn óbreyttir varðandi það atriði. Ákvæði 5. tl. 1. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000 leggur þær skyldur á herðar þeirra sem lög um húsgöngu- og fjarsölusamninga taka til að upplýsa neytendur innan hæfilegs frests og áður en samningur er gerður, um rétt til að falla frá samningi. Þá er í 2. mgr. sömu greinar gerð sú krafa að upplýsingar um þann rétt neytenda skuli vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda. Að veita neytendum ekki þessar upplýsingar samrýmist augljóslega ekki fyrirmælum tilgreindra lagaákvæða. Skal ítrekað að það að bera fyrir sig þekkingar- eða kunnáttuleysi leysir fyrirtækið heldur ekki undan þeirri ábyrgð að upplýsa neytendur um rétt sinn.

Í bréfi Curvy var tekið fram að fyrirtækinu væri ljúft og skylt að gera breytingar á viðskiptaskilmálum sínum til samræmis við gildandi lög og reglur á hverjum tíma og að vinna við slíka endurskoðun væri þá þegar hafin. Við athugun Neytendastofu þann 18. mars 2014 var hins vegar ekki búið að bæta úr fyrrgreindum viðskiptaháttum.

Með vísan til alls ofangreinds hefur Curvy brotið gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, með því að bjóða neytendum ekki upp á þann möguleika að falla frá fjarsölusamningi innan fjórtán daga við gerð samnings við vefverslun félagsins. Þá hefur félagið einnig brotið gegn ákvæðum 5. tl. 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr. og 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000 og g. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og e. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, með því að upplýsa neytendur ekki um lögbundin réttindi sín. Af þeim sökum er einnig brotið gegn 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005.



#### IV.

#### Ákvörðunarorð:

„Curvy ehf., Nóatúni 17, Reykjavík, hefur brotið gegn ákvæðum 1. og 2. mgr. 8. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, með því að bjóða neytendum ekki upp á þann möguleika að falla frá fjarsölusamningi. Þá hefur Curvy ehf. einnig brotið gegn ákvæðum 5. tl. 1. mgr. og 2. mgr. 5. gr. laga nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga, og 5. gr., 1. mgr. 8. gr., g. liðar 1. mgr. og 2. mgr. 9. gr. og e. liðar 1. mgr. 10. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með því að upplýsa ekki neytendur um lögbundin réttindi sín.

Með vísan til 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, eru Curvy ehf. bannaðir viðskiptahættir þar sem neytendur fá ekki notið lögbundinna réttinda sinna eða þeir eru ekki upplýstir um slík réttindi.

Bannið tekur gildi tveimur vikum frá dagsetningu ákvörðunarinnar. Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli IX. kafla laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.“

Neytendastofa, 24. mars 2014

Tryggvi Axelsson  
Forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir